

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ
สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น
4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษาสูงสุด ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ เงิน
ลงทุนในธุรกิจ ยอดขายต่อปีของธุรกิจ การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย การ
ทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกสิกรไทย ประเภทสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน วงเงินสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบันกับธนาคาร
กสิกรไทย การใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกสิกรไทย (ตารางที่ 1-16)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ
สี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้าน
ราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 17-24)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่
แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 25)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ
สี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ลักษณะการ
จดทะเบียนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อ และประเภทธุรกิจ (ตารางที่ 26-57)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	55.4
หญิง	139	44.6
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	48	15.4
30-40 ปี	159	51.0
41-50 ปี --	80	25.6
มากกว่า 50 ปี	25	8.0
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.6 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 15.4 และมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	2.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	2.9
ปวส./อนุปริญญา	51	16.3
ปริญญาตรี	170	54.5
ปริญญาโท	68	21.8
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.9
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 21.8 ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 16.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 2.9 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 2.6 และ สูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจที่ก่อตั้ง

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจที่ก่อตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	82	26.3
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	25	8.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	92	29.5
บริษัทจำกัด	113	36.2
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จดทะเบียนจัดตั้ง เป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 36.2 รองลงมา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 29.5 บุคคลธรรมดา ร้อยละ 26.3 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	52	16.7
5-10 ปี	147	47.1
11-15 ปี	57	18.3
เกิน 10 ปี	56	17.9
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ คือ 5-10 ปี ร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ 11-15 ปี ร้อยละ 18.3 เกิน 10 ปี ร้อยละ 17.9 และต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	72	23.1
ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์	7	2.2
ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	23	7.4
ธุรกิจการเกษตร	45	14.4
ธุรกิจขนส่ง	12	3.8
ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค	51	16.4
ธุรกิจปั้มน้ำมัน	6	1.9
ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง	30	9.6
ธุรกิจค้าเสื้อผ้าสิ่งทอ	15	4.8
ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ	20	6.4
ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก	28	9.0
ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้	3	1.0
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจเป็นธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มากกว่าด้านอื่น ร้อยละ 23.1 รองลงมาคือ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ร้อยละ 16.4 ธุรกิจ การเกษตร ร้อยละ 14.4 ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ร้อยละ 9.6 ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก ร้อยละ 9.0 ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ร้อยละ 7.4 ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ ร้อยละ 6.4 ธุรกิจค้าเสื้อผ้า สิ่งทอ ร้อยละ 4.8 ธุรกิจขนส่ง ร้อยละ 3.8 ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 2.2 ธุรกิจ ปั่นน้ำมัน ร้อยละ 1.9 และ ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินลงทุนในธุรกิจ หรือ ทุนจดทะเบียนธุรกิจของลูกค้านำในปัจจุบัน

เงินลงทุนในธุรกิจ หรือ ทุนจดทะเบียนธุรกิจของลูกค้านำ ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	30	9.6
1-2 ล้านบาท	84	26.9
3-4 ล้านบาท	70	22.5
มากกว่า 5 ล้านบาท	128	41.0
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีเงินลงทุนในธุรกิจ หรือ ทุนจดทะเบียน ธุรกิจของลูกค้านำในปัจจุบัน คือ มากกว่า 5 ล้านบาท ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ 1-2 ล้านบาท ร้อยละ 26.9 3-4 ล้านบาท ร้อยละ 22.5 และไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 9.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ยอดขายต่อปีของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
10-20 ล้านบาท	141	45.2
21-30 ล้านบาท	86	27.6
31-40 ล้านบาท	39	12.5
41-50 ล้านบาท	26	8.3
มากกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป	20	6.4
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยอดขายต่อปีของกิจการ 10-20 ล้านบาท ร้อยละ 45.2 รองลงมาคือ 21-30 ล้านบาท ร้อยละ 27.6 31-40 ล้านบาท ร้อยละ 12.5 41-50 ล้านบาท ร้อยละ 8.3 และมากกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป ร้อยละ 6.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย

การใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	67	21.5
เคยใช้บริการ	245	78.5
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 78.5 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 21.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย

ระยะเวลาใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการไม่เกิน 3 ปี	67	27.4
ใช้บริการตั้งแต่ 3-5 ปี	75	30.6
ใช้บริการเกิน 5 ปี	103	42.0
รวม	245	100.0

หมายเหตุ: จากผู้ตอบที่เคยใช้บริการ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย ใช้บริการเกิน 5 ปี ร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ ใช้บริการตั้งแต่ 3-5 ปี ร้อยละ 30.6 และใช้บริการไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 27.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ลูกค้าทราบถึงบริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย

แหล่งข้อมูลที่ลูกค้าทราบถึงบริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ	139	44.6
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์	97	31.1
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	86	27.6
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	87	27.9
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขาธนาคาร	92	29.5
ทราบจากพนักงานธนาคาร	199	63.8
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	56	17.9

หมายเหตุ : ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 312 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม การทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย คือ ทราบจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ ร้อยละ 44.6 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ 31.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขาธนาคาร ร้อยละ 29.5 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 27.9 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ 27.6 ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ถูกคัดเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

เหตุผลที่ถูกคัดเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	59	18.9
ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ	35	11.2
ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ที่ดี และมีชื่อเสียง	78	25.0
มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ	116	37.2
ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนที่ต้องการ	69	22.1
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	47	15.1
อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม	15	8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 312 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย คือ มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ ร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ที่ดี และมีชื่อเสียง ร้อยละ 25.0 ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนที่ต้องการ ร้อยละ 22.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 18.9 ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 15.1 อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
กู้เบิกเงินเกินบัญชี(โอดี)	263	84.3
เงินกู้ทั่วไป	228	73.1
ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป	129	41.3
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SME's	27	8.7
รับรองตัวอวัล	11	3.5
สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	21	6.7
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม)	7	2.2
หนังสือค้ำประกัน	37	11.9
สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกัน (120%)	15	4.8
สินเชื่อ ไม่มีหลักประกัน(กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) และเงินกู้ทั่วไป)	21	6.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 312 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้ คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี(โอดี) ร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ เงินกู้ทั่วไป ร้อยละ 73.1 ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป ร้อยละ 41.3 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 11.9 ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs ร้อยละ 8.7 สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) และ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน(กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) และเงินกู้ทั่วไป) เท่ากัน ร้อยละ 6.7 สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกัน (120%) ร้อยละ 4.8 รับรองตัวอวัล ร้อยละ 3.5 และ สินเชื่อต่างประเทศ(ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม) ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ให้บริการกับธนาคารกสิกรไทย

วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ให้บริการกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ล้านบาท	83	26.6
3-5 ล้านบาท	109	34.9
5-10 ล้านบาท	73	23.4
10-12 ล้านบาท	47	15.1
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ให้บริการกับธนาคารกสิกรไทย คือ 3-5 ล้านบาท ร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ ไม่เกิน 3 ล้านบาท ร้อยละ 26.6 5-10 ล้านบาท ร้อยละ 23.4 และ 10-12 ล้านบาท ร้อยละ 15.1

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆนอกจากธนาคารกสิกรไทย

การให้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆนอกจากธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	13	4.2
เคย	299	95.8
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 95.8 และไม่เคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆนอกจากธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่เคยใช้บริการสินเชื่อนอกจากธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารที่เคยใช้บริการสินเชื่อนอกจากธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	97	32.4
ธนาคารกรุงไทย	71	23.7
ธนาคารไทยพาณิชย์	73	24.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	62	20.7
ธนาคารทหารไทย	49	16.4
ธนาคารนครหลวงไทย	39	13.0
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	31	10.4
ธนาคารไทยธนาคาร	27	9.0
ธนาคารยูโอบีรัตนสิน	1	0.3
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	12	4.0
ธนาคารธนชาติ	7	2.3
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0.0
ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์	0	0.0
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์	0	0.0
ธนาคารซีทีแบงก์	6	2.0
สถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ อีออน ควิกแคช จีอีแคปปิตอล	18	6.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 299 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการสินเชื่อธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย คือ ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 32.4 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 24.4 ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 23.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 20.7 ธนาคารทหารไทย ร้อยละ 16.4 ธนาคารนครหลวงไทย ร้อยละ 13.0 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 10.4 ธนาคารไทยธนาคาร ร้อยละ 9.0 สถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ อีออน ควิกแคช จีอีแคปปิตอล ร้อยละ 6.0 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ร้อยละ 4.0 ธนาคารธนชาติ ร้อยละ 2.3 ธนาคารซีทีแบงก์ ร้อยละ 2.0 และธนาคารยูโอบีรัตนสิน ร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสีเขียวสมาชิกธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	157 (50.3)	104 (33.3)	12 (3.8)	0 (0.0)	3 (1.0)	36 (11.5)	4.49 (มาก)	1
เงินกู้ทั่วไป	124 (39.7)	121 (38.8)	12 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	55 (17.6)	4.44 (มาก)	2
ตัวสัญญาให้เงินทั่วไป	30 (9.6)	113 (36.2)	10 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	159 (51.0)	4.13 (มาก)	8
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	14 (4.5)	21 (6.7)	7 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	270 (86.5)	4.17 (มาก)	6
รับรองตัวอวัล	5 (1.6)	10 (3.2)	6 (1.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	289 (92.6)	3.78 (มาก)	15
สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	13 (4.2)	21 (6.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	275 (88.1)	4.27 (มาก)	3
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	8 (2.6)	15 (4.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	286 (91.7)	4.19 (มาก)	4
หนังสือค้ำประกัน	46 (14.7)	26 (8.3)	7 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	233 (74.7)	4.49 (มาก)	1
สินเชื่อเงินมูลค่า หลักประกัน (120%)	16 (5.1)	7 (2.2)	11 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	278 (89.1)	4.15 (มาก)	7
สินเชื่อ ไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และเงินกู้ทั่วไป)	13 (4.2)	8 (2.6)	10 (3.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	10
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะ สั้นและระยะยาวให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	13 (4.2)	255 (81.7)	41 (13.1)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	12

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ

ปัจจัยด้าน บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ คำสัญญาใช้เงิน สำหรับผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อค้ำ ต่างประเทศ(ไม่ต้องมี หลักประกันเพิ่ม)	14 (4.5)	239 (76.6)	53 (17.0)	6 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	14
การจัดวงเงินสินเชื่อได้ เหมาะสมกับธุรกิจของ ลูกค้า	56 (17.9)	210 (67.3)	43 (13.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	9
จำนวนเงิน และวงเงิน สินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ให้กับลูกค้า	106 (34.0)	158 (50.6)	45 (14.4)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	5
การเสนอเพิ่มและปรับ เปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ ลูกค้า	64 (20.5)	194 (62.2)	51 (16.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	9
หลักประกันที่ธนาคาร กำหนดให้ใช้ค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ	39 (12.5)	214 (68.6)	56 (17.9)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	11
บริการหลังจากลูกค้าได้รับ อนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการ ดำเนินธุรกิจ บริการด้าน เอกสารมีความถูกต้อง รวดเร็ว	39 (12.5)	200 (64.1)	63 (20.2)	10 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	13
ค่าเฉลี่ยรวม							4.11 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก เรียงลำดับ คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) และหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เงินกู้ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.44) สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.27) สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 4.19) จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs (ค่าเฉลี่ย 4.17) สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน(120%) (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.13) การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า และการเสนอเพิ่มและปรับ เปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) สินเชื่อไม่มีหลักประกัน(โอ.ดี.และเงินกู้ทั่วไป) (ค่าเฉลี่ย 3.97) หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการหลังจากลูกค้า ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการด้านเอกสารมีความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงินสำหรับผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อด้านต่างประเทศ(ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 3.84) และรับรองตัวอ่าววัล (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านราคา/ ค่าธรรมเนียม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย การรับรองอาวัลตัว	13 (4.2)	21 (6.7)	8 (2.6)	5 (1.6)	0 (0.0)	265 (84.9)	3.89 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียม สิ้นเชื่อด้าน ต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	22 (7.1)	14 (4.5)	8 (2.6)	3 (1.0)	0 (0.0)	265 (84.9)	4.17 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมสิ้นเชื่อด้าน ต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	2 (0.6)	5 (1.6)	9 (2.9)	3 (1.0)	0 (0.0)	293 (93.9)	3.32 (น้อย)	10
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ สินค้าประกัน	109 (34.9)	34 (10.9)	13 (4.2)	3 (1.0)	0 (0.0)	153 (49.0)	4.57 (มากที่สุด)	1
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือรับรองเครดิต	8 (2.6)	16 (5.1)	11 (3.5)	3 (1.0)	0 (0.0)	274 (87.8)	3.76 (มาก)	5
อัตราดอกเบี้ยของสิ้นเชื่อที่ ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน	1 (0.3)	232 (74.4)	73 (23.4)	6 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	6
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (13.5% ต่อปี)	1 (0.3)	229 (73.4)	70 (22.4)	11 (3.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	7
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้ (ไม่เกิน 2% ของ วงเงินสินเชื่อ)	2 (0.6)	130 (41.7)	168 (53.8)	12 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.39 (น้อย)	8
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	7 (2.2)	89 (28.5)	210 (67.3)	6 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.31 (น้อย)	11
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักประกันลูกค้าโดย บริษัทประเมินราคา ภายนอกที่ธนาคารเลือกใช้ บริการ	7 (2.2)	115 (36.9)	176 (56.4)	13 (4.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.37 (น้อย)	9

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านราคา/ ค่าธรรมเนียม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 %	129	119	58	6	0	0	4.19	2

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย/สถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	37 (11.9)	256 (82.1)	18 (5.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	3
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	33 (10.6)	193 (61.9)	69 (22.1)	9 (2.9)	8 (2.6)	3.75 (มาก)	6
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	126 (40.4)	168 (53.8)	15 (4.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	64 (20.5)	98 (31.4)	25 (8.0)	53 (17.0)	72 (23.1)	3.09 (น้อย)	7
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	66 (21.2)	187 (59.9)	57 (18.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	4
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต	49 (15.7)	194 (62.2)	64 (20.5)	2 (0.6)	3 (1.0)	3.91 (มาก)	5
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า	67 (21.5)	203 (65.1)	36 (11.5)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากเรียงลำดับคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	84 (26.9)	176 (56.4)	47 (15.1)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	2
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	92 (29.5)	164 (52.6)	56 (17.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	1
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	90 (28.8)	144 (46.2)	70 (22.4)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	3
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	104 (33.3)	122 (39.1)	72 (23.1)	14 (4.5)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากเรียงลำดับ คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ และ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานยินยอมให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	45 (14.4)	244 (78.2)	17 (5.4)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
พนักงานมีความรู้ และมีความชำนาญ	56 (17.9)	236 (75.6)	17 (5.4)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	4
พนักงานมีความพึงพอใจสำหรับให้บริการลูกค้า	61 (19.6)	198 (63.5)	51 (16.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	7
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่	160 (51.3)	114 (36.5)	32 (10.3)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	3
พนักงานมีความมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	176 (56.4)	111 (35.6)	23 (7.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	1
พนักงานมีความบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	150 (48.1)	133 (42.6)	27 (8.7)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	2
พนักงานยินยอมออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	77 (24.7)	177 (56.7)	52 (16.7)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	6
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	44 (14.1)	231 (74.0)	35 (11.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	7
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	51 (16.3)	231 (74.0)	25 (8.0)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	35 (11.2)	242 (77.6)	32 (10.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากเรียงลำดับ คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง และพนักงานสินเชื่อมีเพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานสินเชื่อให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.99)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral motif.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในอาคารมีพื้นที่ให้บริการ กว้างขวางและสะอาด	20 (6.4)	267 (85.6)	23 (7.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	7
ป้ายตราสัญลักษณ์ของอาคาร สังเกตเห็นได้ง่าย	44 (14.1)	253 (81.1)	11 (3.5)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
อาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การ ประชาสัมพันธ์ บริการอาคาร ผ่านป้ายโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์, บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์	39 (12.5)	250 (80.1)	19 (6.1)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	5
ภายในอาคารมีความเป็น ระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้ายอมรับ ความสะดวกในการใช้บริการ	113 (36.2)	178 (57.1)	17 (5.4)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	108 (34.6)	164 (52.6)	38 (12.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	3
ระบบรักษาความปลอดภัยของ อาคาร	16 (5.1)	80 (25.6)	111 (35.6)	36 (11.5)	69 (22.1)	2.80 (น้อย)	8
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขา สะอาด	61 (19.6)	205 (65.7)	41 (13.1)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	6
อาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการ มา 61 ปี	188 (60.3)	102 (32.7)	20 (6.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารสังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การประชาสัมพันธ์ บริการธนาคารผ่าน پیامโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์, บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.03) ภายในธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ	78 (25.0)	206 (66.0)	26 (8.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	3
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน	199 (63.8)	82 (26.3)	29 (9.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.53 (มากที่สุด)	1
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	105 (33.7)	170 (54.5)	36 (11.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ ให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรม สัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	24 (7.7)	143 (45.8)	100 (32.1)	35 (11.2)	10 (3.2)	3.44 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านบริการ	4.11	มาก
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.76	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.89	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.06	มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.99	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.99	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.08	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกาสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการ
ให้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	38	12.2	8
พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	39	12.5	7
ราคาหลักประกันที่บริษัทประเมินภายนอก ซึ่งธนาคารเลือกใช้ บริการ ประเมินราคาหลักประกันต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริง	49	15.7	6
การประเมินหลักประกันมีความล่าช้า	54	17.3	5
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงเกินไป	62	19.9	4
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น	77	24.7	2
ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	75	24.0	3
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	99	31.7	1
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการน้อย	9	2.9	14
ลูกค้าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	27	8.7	9
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	3	1.0	19
พนักงานสินเชื่อไม่สุภาพ	1	0.3	20
พนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	4	1.3	18
พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	8	2.6	15
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	4	1.3	18
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	14	4.5	12
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	11	3.5	13
เอกสารประกอบในการขออนุมัติสินเชื่อมากเกินไป	18	5.8	11
ระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อล่าช้า	24	7.7	10
พนักงานขาดความรู้ แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายเงื่อนไขและ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ชัดเจน	6	1.9	17
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติ สินเชื่อแล้ว	7	2.2	16
ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	9	2.9	14

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 312 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ร้อยละ 31.7 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น ร้อยละ 24.7 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ร้อยละ 24.0 ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงเกินไป ร้อยละ 19.9 การประเมินหลักประกันมีความล่าช้า ร้อยละ 17.3 ราคาหลักประกันที่บริษัทประเมินภายนอก ซึ่งธนาคารเลือกใช้บริการ ประเมินราคาหลักประกันต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริง ร้อยละ 15.7 พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 12.5 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ร้อยละ 12.2 ลูกค้าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร ร้อยละ 8.7 ระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อล่าช้า ร้อยละ 7.7 พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ ร้อยละ 5.8 ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก ร้อยละ 4.5 ภายในธนาคารมีถึงอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ร้อยละ 3.5 ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการน้อย และลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ เท่ากัน ร้อยละ 2.9 พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 2.6 พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ร้อยละ 2.2 พนักงานขาดความรู้ แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายเงื่อนไขและขั้นตอนต่างๆ ไม่ชัดเจน ร้อยละ 1.9 พนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และพนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ เท่ากัน ร้อยละ 1.3 ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย ร้อยละ 1.0 และพนักงานสินเชื่อไม่สุภาพ ร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสีเขียวสมาชิกธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อ

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสีเขียวสมาชิกธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.49 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป	4.39 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	4.13 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)
รับรองตัวอวัล	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	4.09 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	4.08 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)
หนังสือค่าประกัน	4.48 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกัน (120%)	4.29 (มาก)	3.50 (มาก)	4.15 (มาก)
สินเชื่อ ไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และเงินกู้ทั่วไป)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงินสำหรับ ผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อด้านต่างประเทศ (ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้กับ ลูกค้า	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ค่าประกันวงเงิน สินเชื่อ	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการหลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการด้านเอกสาร มีความถูกต้องรวดเร็ว	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08, 4.12)

ในปัจจัยย่อย เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกิน บัญชี (โอ.ดี) (ค่าเฉลี่ย 4.53)

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรองอวัลตัว	4.07 (มาก)	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	4.46 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.50 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.32 (น้อย)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรองเครดิต	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิคนัด (13.5% ต่อปี)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ)	3.38 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.34 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้าโดยบริษัท ประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารเลือกใช้บริการ	3.31 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.37 (น้อย)
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.70)

ในปัจจัยย่อย ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.55, 4.59)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้า ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า	2.95 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และ อินเทอร์เน็ต	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88, 3.90)

ในปัจจัยย่อย ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.28)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07, 4.04)

ในปัจจัยย่อย เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16)

เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคาร และได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีเพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่	4.45 (มาก)	4.28 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	4.57 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการอย่างเสมอภาค	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16, 4.14)

ในปัจจัยย่อย ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.37)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในอาคารมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะอาด	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของอาคารสังเกตเห็นได้ง่าย	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
อาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การประชาสัมพันธ์ บริการอาคารผ่านป้ายโฆษณา อิเล็กทรอนิกส์, บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ ลูกค้ายอมรับความสะดวกในการใช้บริการ	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคาร	2.73 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขาสะอาด	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)
อาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01, 3.97)

ในปีจ้ยย่อย ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ หนาการมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.56, 4.48) ส่วนเพศหญิง ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน	4.57 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.41 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.08)

ในปีจ้ยย่อย เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.48) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านบริการ	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง
เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านพนักงาน

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการเดี่ยว
 ธนาคารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน
 ของธุรกิจ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ
 จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านบริการ	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	4.13 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป	4.21 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค้ำสัญญาใช้เงินทั่วไป	3.67 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ค้ำสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.48 (มาก)	4.17 (มาก)
รับรองตัวอาวัล	3.25 (น้อย)	3.00 (น้อย)	-	4.14 (มาก)	3.78 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.40 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	3.70 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกัน (120%)	4.17 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)
สินเชื่อไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และ เงินกู้ทั่วไป)	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.06 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านบริการ	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการหลากหลาย	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงินสำหรับผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อด้านต่างประเทศ (ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้กับลูกค้า	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ค่าประกันวงเงินสินเชื่อ	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการหลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการด้านเอกสารมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.65 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76, 3.87, 4.15, 4.30)

ในปัจจุบันย่อย ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.70) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ที) (ค่าเฉลี่ย 4.54) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ หนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.77) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรอง อาวัลตัว	3.17 (น้อย)	3.33 (น้อย)	4.60 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	3.36 (น้อย)	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.14 (น้อย)	3.33 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	3.32 (น้อย)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ ค้ำประกัน	4.25 (มาก)	4.88 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรอง เครดิต	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.45 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ ในปัจจุบัน	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (13.5% ต่อปี)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ)	3.40 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.29 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน ลูกค้าโดยบริษัทประเมินราคายานนอกที่ ธนาคารเลือกใช้บริการ	3.33 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.37 (น้อย)
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะ การจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.52, 3.70, 3.99, 3.85)

ในปัจจัยย่อย ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.88, 4.68) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อด้านต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม) (ค่าเฉลี่ย 4.54) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการ เดินทางมาติดต่อใช้บริการ	4.16 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่ว ประเทศ	4.23 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาใน ห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า	3.71 (มาก)	2.64 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.63 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง โทรศัพท์	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.91 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ ประกอบของลูกค้า	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
รวม 3.88, 3.75, 3.97, 3.86)

ในปัจจัยย่อย ทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.44, 4.43, 4.31)
มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงาน ออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	3.90 (มาก)	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	3.59 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73, 4.08, 4.20, 4.17)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคารและการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานยินดีให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความรู้และมีความ ชำนาญ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความพึงพอใจสำหรับ ให้บริการลูกค้า	3.77 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานยินดีให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เอาใจใส่	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.48 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็น กันเอง	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานมีความบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมี ความน่าเชื่อถือ	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานยินดีออกไปเยี่ยมเยียนให้ ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.84 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์บริการอย่าง เสมอภาค	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95, 4.06, 4.25, 4.24)

ในปัจจัยย่อย ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.24) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.63) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะอาด	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารสังเกตเห็นได้ง่าย	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การประชาสัมพันธ์ บริการธนาคารผ่านป้ายโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.04 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.22 (น้อย)	2.52 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขาสะอาด	3.84 (มาก)	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี	4.18 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 3.94, 4.04, 4.02)

ในปัจจัยย่อย ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.62, 4.70) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบ ผลภายใน 3 วัน	4.24 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ เหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.39 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 3.83, 4.16, 4.19)

ในปัจจัยย่อย ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.65, 4.64) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ				
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านบริการ	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะ
 การจดทะเบียนของธุรกิจ เป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจ
 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านพนักงาน

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจที่
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยก
สนามบินนานาชาติรกรักไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบริการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	4.02 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป	4.17 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป	3.75 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	3.50 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	4.17 (มาก)
รับรองตัวอาวัล	3.25 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	4.45 (มาก)	3.78 (มาก)
สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	4.44 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	4.44 (มาก)	-	4.19 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	3.75 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกัน (120%)	3.50 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
สินเชื่อไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และ เงินกู้ทั่วไป)	3.36 (น้อย)	4.80 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและ ระยะยาวให้เลือกใช้บริการ หลากหลาย	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบริการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัว สัญญาใช้เงินสำหรับผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อข้าม ต่างประเทศ(ไม่ต้องมีหลักประกัน เพิ่ม)	3.51 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อ ได้เหมาะสมกับ ธุรกิจของลูกค้า	3.77 (มาก)	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ ธนาคารอนุมัติให้กับลูกค้า	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงิน สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการหลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติ วงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้ คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการ ด้านเอกสารมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.65 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68, 4.24, 4.13, 4.20)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน (120%) (ค่าเฉลี่ย 4.87) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5 - 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รับรอง
ตัวอวัล (ค่าเฉลี่ย 4.67) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อ
ด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการ รับรองอวัลตัว	3.33 (น้อย)	4.47 (มาก)	3.38 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
ค่าธรรมเนียม สินเชื่อด้าน ต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	3.38 (น้อย)	4.63 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อด้าน ต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.08 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	-	3.32 (น้อย)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ คำประกัน	3.31 (น้อย)	4.69 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ รับรองเครดิต	3.14 (น้อย)	4.71 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ใช้บริการ อยู่ในปัจจุบัน	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด(13.5% ต่อปี)	3.42 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้ (ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ)	3.31 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าบริการประกันอัคคีภัย	3.48 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักประกันถูกค้าโดยบริษัท ประเมินราคายานนอกที่ธนาคาร เลือกใช้บริการ	3.42 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.37 (น้อย)
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน	3.67 (มาก)	4.30 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท 5-10 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97, 3.88, 3.61)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรองเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.71) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรองอวัลด์ัว และค่าธรรมเนียม สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.18 (มาก)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า	4.04 (มาก)	3.02 (มาก)	2.52 (มาก)	2.49 (น้อยที่สุด)	3.09 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และอินเตอร์เน็ต	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90, 3.93, 3.86, 3.83)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3 ล้านบาท 3-5 ล้าน และ 5-10 ล้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.45, 4.48) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	3.70 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	3.75 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	3.54 (มาก)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.01 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.42 (น้อย)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60, 4.23, 4.28, 4.11)

ในปัจจุบันย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท และ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75, 4.32) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5 - 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-120 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านพนักงาน	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	3.74 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีเพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า	3.84 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่	3.88 (มาก)	4.44 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	4.19 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส หูจอดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	4.39 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.72 (มาก)	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.36 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96, 4.18, 4.36, 4.10)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3 - 5 ล้านบาท และ 10 - 12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.60) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5 - 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.71) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีพื้นที่ให้บริการ กว้างขวางและสะอาด	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร สังเกตเห็นได้ง่าย	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การ ประชาสัมพันธ์ บริการธนาคารผ่าน ป้ายโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์, บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสาร ต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกใน การใช้บริการ	3.94 (มาก)	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.96 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	3.61 (มาก)	2.60 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขาสะอาด	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี	4.10 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 4.00, 4.01, 4.07)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.61, 4.71, 4.79) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน	4.06 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.90 (มาก)	4.26 (มาก)	4.44 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.67 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89, 4.08, 4.28, 4.12)

ในปัจจัยย่อย วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) มากกว่าด้านอื่น วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.64, 4.81, 4.66) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	10-12 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านบริการ	3.68 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.38 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.36 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงิน
 สินเชื่อ ไม่เกิน 3 ล้านบาท มี 5-10 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
 แรกคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ส่วนวงเงินสินเชื่อ 3 -5 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยก
สนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน
ของธุรกิจ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบริการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	4.16 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป	4.24 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.42 (มาก)	4.13 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	4.35 (มาก)	3.95 (มาก)	-	4.17 (มาก)
รับรองตัวอวัล	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	-	3.78 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	-	4.19 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	4.32 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.49 (มาก)
สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน (120%)	3.45 (น้อย)	4.25 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
สินเชื่อไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และ เงินกู้ทั่วไป)	3.38 (น้อย)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการหลากหลาย	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบริการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัวสัญญา ใช้เงินสำหรับผู้ประกอบการ Kbank SME's สินเชื่อข้ามประเทศ(ไม่ต้องมี หลักประกันเพิ่ม)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ ของลูกค้า	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้กับลูกค้า	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ค่า ประกันวงเงินสินเชื่อ	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการหลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงิน สินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการ ดำเนินธุรกิจ บริการด้านเอกสารมีความ ถูกต้องรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98 , 4.09,4.20)

ลิขสิทธิ์ในหนังสือพิมพ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประเภทธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อเงิน
มูลค่าหลักประกัน (120%) (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/
ค่าธรรมเนียม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อ ขายไป	ธุรกิจการ ผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรอง อวัลด์ตัว	3.85 (มาก)	4.37 (มาก)	2.88 (น้อย)	3.89 (มาก)
ค่าธรรมเนียม สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อด้านต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.45 (น้อย)	4.33 (มาก)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.32 (น้อย)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน	4.45 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรอง เครดิต	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	2.71 (น้อย)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ใน ปัจจุบัน	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยผิคนัด (13.5% ต่อปี)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ)	3.45 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.54 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน ลูกค้าโดยบริษัทประเมินราคาภายนอกที่ ธนาคารเลือกใช้บริการ	3.44 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.37 (น้อย)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ และธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79 , 3.95) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.44)

ในปัจจัยย่อย ประเภทธุรกิจบริการ และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.31) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า	3.24 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87, 3.93, 3.83)

ในปัจจัยย่อย ทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.37, 4.36) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.76 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 4.12, 4.06)

ในปัจจัยย่อย ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.11) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนา ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีบริการ ข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
พนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีเพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	4.36 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.16, 4.19)

ในปัจจัยย่อย ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.56) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในอาคารมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะอาด	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของอาคารสังเกตเห็นได้ง่าย	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
อาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น การประชาสัมพันธ์ บริการอาคารผ่านป้ายโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้ายอมรับความสะดวกในการใช้บริการ	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคาร	3.12 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขาสะอาด	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)
อาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี	4.43 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98, 3.99, 4.01)

ในปัจจัยย่อย ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.58, 4.52) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขายไป	ธุรกิจการผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผล ภายใน 3 วัน	4.37 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ เหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และ รวดเร็ว	3.70 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10, 4.07, 4.10)

ในปัจจัยย่อย ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.62) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมา ขายไป	ธุรกิจการ ผลิต	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านบริการ	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ
 ประเภทธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ปัจจัย
 ด้านพนักงาน

ประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบริการ

Copyright by Chiang Mai University
 All rights reserved